


|  |   |                           |                           |
|--|---|---------------------------|---------------------------|
|  <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b> | <b>PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO</b>                       |                           | <b>CÓDIGO 710.18.10-1</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES</b>                      |                           | <b>VERSIÓN 01</b>         |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>                         |                           | <b>FECHA 27/08/2014</b>   |
| <b>ELABORÓ</b>   | <b>REVISÓ</b>   | <b>APROBO</b>             |                           |
| <b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b>  | <b>COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b> | <b>SECRETARIA GENERAL</b> |                           |

## 1. INTRODUCCION

El Grupo de Gestión Administrativa y Documental cuenta con un procedimiento de Servicios Generales, dentro del cual hay una estructura específica dedicada a la conservación y mantenimiento de las instalaciones que se encuentran en arriendo y/ o propio para el desarrollo de actividades y cumplimiento de los objetivos de la entidad, cuando estas sufren un deterioro con el pasar del tiempo, esto con el fin de garantizar la optimización de su vida útil y funcionamiento. Adicionalmente el grupo tiene como tarea gestionar la adecuada prestación del mantenimiento preventivo correctivo de los bienes muebles e inmuebles.

## 2. OBJETIVO / FINALIDAD DEL PROTOCOLO

Establecer los lineamientos a seguir para solicitar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes muebles (mobiliario y enseres) e inmuebles, con el suministro de elementos y repuestos para las sedes de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

## 3. AREAS DE APLICACIÓN:

La Entidad cuenta en la actualidad con oficinas del nivel nacional en 6 edificios de la ciudad de Bogotá, 20 Direcciones territoriales en capitales de departamento y ciudades intermedias y 12 oficinas en diferentes ciudades del país.


### 3.1 SEDES DE LA UNIDAD DE VICTIMAS:

#### BOGOTÁ:

| NOMBRE         | DEPARTAMENTO | SEDE   | DIRECCIÓN                                      |
|----------------|--------------|--------|--|
| NIVEL NACIONAL | Bogotá       | Bogotá | Cl 16 6 66 pisos 19, 21, 32 Ed Avianca         |
|                | Bogotá       | Bogotá | Cra 6 14 98 piso 3 Ed. Parque Santander        |
|                | Bogotá       | Bogotá | Cra 10 19 65 pisos 7 y 12 Ed. Camacol          |
|                | Bogotá       | Bogotá | Cra 7 16 56 of. 901, 1001, 1002 Ed. Calle Real |
|                | Bogotá       | Bogotá | Cl 19 6 68 of. 1506 Ed. Angel                  |
|                | Bogotá       | Bogotá | Cra 100 24D 55, bodega                         |

#### DIRECCIONES TERRITORIALES:


| DIRECCIÓN TERRITORIAL | DEPARTAMENTO | SEDE         | DIRECCIÓN                                  |
|-----------------------|--------------|--------------|--|
| ANTIOQUIA             | Antioquia    | Medellín     | CRA 52 51A 23 P2 y Mezzanine ED COLSEGUROS |
| ATLANTICO             | Atlántico    | Barranquilla | CRA 58 64 102                              |
| BOLIVAR y SAN ANDRES  | Bolívar      | Cartagena    | Calle Larga No. 9 A 25 Barrio Getsemaní    |

|  |  |   |                           |
|--|--|---|---------------------------|
|  <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b> | <b>PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO</b>  |   | <b>CÓDIGO 710.18.10-1</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES</b> |   | <b>VERSIÓN 01</b>         |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>    |   | <b>FECHA 27/08/2014</b>   |
| <b>ELABORÓ</b>   |  | <b>REVISÓ</b>   | <b>APROBO</b>             |
| <b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b>  |  | <b>COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b> | <b>SECRETARIA GENERAL</b> |

|                             |                    |                       |  |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------|--|
| CAQUETA Y HUILA             | Caquetá            | Florencia             | CL 9 8 160 BARRIO EL PRADO   |
|                             | Huila              | Neiva                 | CRA 5 A N 21 – 38  |
| CAUCA                       | Cauca              | Popayán               | CL 3 5 15  |
| CENTRAL                     | Bogotá             | Bogotá                | CRA 7 29 34 PISO 3   |
|                             | Tolima             | Ibagué                | CARRERA 3 No 12-54 - OFC 705,76,707  |
|                             | Boyacá             | Tunja                 | CALLE 18 No. 9 - 49  |
| CESAR Y GUAJIRA             | Cesar              | Valledupar            | Calle 16 No. 16-09 Barrio Edificio San Agustín                                 |
|                             | Guajira            | Riohacha              | CALLE 7 No 11-143 EDIFICIO HERBAZU   |
| CHOCÓ                       | Choco              | Quibdó                | CRA 3 29 24 BARRIO CRISTO REY  |
| CÓRDOBA                     | Cordoba            | Montería              | CL 25 N° 5-31  |
| EJE CAFETERO                | Risaralda          | Pereira               | CL 19 8 34 OF 1005 1006  |
|                             | Quindío            | Armenia               | CALLE 3 N No 13-85   |
|                             | Caldas             | Manizales             | CALLE 51n No 22A - 24, LOCAL 4 Y 5   |
| MAGDALENA                   | Magdalena          | Santa Marta           | Cra.4 No.23B-40. Torre empresarial 4.24 Oficina 1504 y 1505                    |
| MAGDALENA MEDIO             | Santander          | Barrancabermeja       | Cl 48 25 68  |
| META Y LLANOS ORIENTALES    | Meta               | Villavicencio         | CL 15 44 16/14 CASA 8 BARRIO EL BUQUE  |
|                             | Casanare           | Yopal                 | CALLE 26 No 12-45 BARRIO LIBERTADORES  |
|                             | Guaviare           | San José del Guaviare | TRANSVERSAL 20 A No 12-156 Barrio Villa Ángela                                 |
|                             | Vichada            | Puerto Carreño        | calle 5 No 18 -69 barrio el Centro   |
|                             | Vaupés             | Mitú                  | Calle 13 N° 14 – 43 Piso 2 Barrio Centro B. – Calle Comercial de San Andresito |
|                             | Guainía            | Inírida               | CL 18 10 35  |
| NARIÑO                      | Nariño             | Pasto                 | CL 20 38 15 Av. De los Estudiantes   |
| NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | Norte de Santander | Cúcuta                | CL 15 A 1 E 48 BARRIO CAOPOS   |
|                             | Arauca             | Arauca                | CALLE 15 No. 26-21-27 Barrio Guataros  |
| PUTUMAYO                    | Putumayo           | Mocoa                 | CRA 7 6 13   |
| SANTANDER                   | Santander          | Bucaramanga           | CL 35 19 41 OF 1203  |
| SUCRE                       | Sucre              | Sincelejo             | CL 23 17 24 P3 ED ARENAS   |
| URABA                       | Antioquia          | Apartadó              | CRA 107 No. 97-4 Barrio Nuevo Apartado   |
| VALLE                       | Valle              | Cali                  | CL 16 NORTE 9N 44/50   |

Con el objetivo de facilitar una atención oportuna, la Entidad ha determinado agrupar las sedes en cuatro zonas geográficas, según se indica a continuación:

| ZONA       | CIUDADES  |
|------------|---|
| I (Zona 1) | Barranquilla, Cartagena, Riohacha, Santa Marta, y Valledupar. |

|  |  |   |                           |
|--|--|---|---------------------------|
|  <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b> | <b>PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO</b>  |   | <b>CÓDIGO 710.18.10-1</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES</b> |   | <b>VERSIÓN 01</b>         |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>    |   | <b>FECHA 27/08/2014</b>   |
| <b>ELABORÓ</b>   |  | <b>REVISÓ</b>   | <b>APROBO</b>             |
| <b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b>  |  | <b>COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b> | <b>SECRETARIA GENERAL</b> |

|              |  |
|--------------|--|
| II (Zona 2)  | Barrancabermeja, Bucaramanga, Cúcuta, Medellín, Montería, Sincelejo y Apartadó   |
| III (Zona 3) | Armenia, Cali, Pereira, Manizales, Neiva, Popayán y Pasto, Quibdó  |
| IV (Zona 4)  | Arauca, Bogotá, Florencia, Ibagué, Inírida, Mocoa, Puerto Carreño, San José del Guaviare, Tunja, Mitú Villavicencio y Yopal. |

#### 4. DESARROLLO:

El grupo de Gestión administrativa debe procurar por que las diferentes sedes la Unidad de Víctimas mantengan un adecuado funcionamiento de sus instalaciones y mobiliario y ofrecer los servicios dotacionales de manera continua a sus funcionarios. En el cumplimiento de esta función es habitual que los inmuebles y muebles presenten deterioros por el uso normal y cotidiano, el paso del tiempo o imprevistos; por lo anterior se deben desarrollar actividades que permitan mantener su naturaleza y funcionalidad, requiriendo de atención periódica a través de mantenimientos preventivos y correctivos.

Para cumplir con estas actividades, se han diferenciado, por sus características, los tipos de mantenimiento, así:

##### 4.1 Mantenimiento Preventivo


El mantenimiento Preventivo se define como las actividades y estrategias que se estructuran para prevenir las fallas en un lugar o ambiente de trabajo específico. Este tipo de mantenimiento se desarrolla con el propósito de disminuir el volumen de trabajos correctivos, mediante la implementación una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de elementos dañados.

##### - Características:

Realizar revisiones periódicas en las sedes de la entidad para detectar las necesidades de mantenimiento en cada una de éstas y proceder a ejecutar las acciones de mantenimiento oportunamente.

Evitar o mitigar las consecuencias de los fallos en las instalaciones y equipos, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.

Las tareas de mantenimiento preventivo deben ser programadas y oportunas, previniendo y evitando el fallo de equipos e instalaciones y se basa en el conocimiento del desgaste natural que sufren estos elementos.

|  |   |                           |                           |
|--|---|---------------------------|---------------------------|
|  <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b> | <b>PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO</b>                       |                           | <b>CÓDIGO 710.18.10-1</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES</b>                      |                           | <b>VERSIÓN 01</b>         |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>                         |                           | <b>FECHA 27/08/2014</b>   |
| <b>ELABORÓ</b>   | <b>REVISÓ</b>   | <b>APROBO</b>             |                           |
| <b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b>  | <b>COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b> | <b>SECRETARIA GENERAL</b> |                           |

#### 4.2 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento Correctivo se define como las actividades estratégicas realizadas para corregir las fallas presentadas en las instalaciones y equipos de las diferentes sedes.

##### - Características:

Realizar acciones correctivas a las necesidades de las sedes.


Corregir las consecuencias de los fallos en las instalaciones y equipos, para lograr retornarlas a su funcionalidad óptima.

Las tareas de mantenimiento correctivo se realizan una vez ha ocurrido la falla, generalmente no pueden ser programadas, por lo cual deben ser realizadas con la mayor celeridad para evitar que se incrementen costos de reparación e impedir mayores daños.

La Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas para llevar a cabo su misión institucional, tiene a su cargo bienes muebles e inmuebles, que se encuentran en arriendo sobre los cuales debe proveer el servicio Integral de mantenimiento locativo, incluyendo insumos, herramientas materiales, repuestos, equipos y todos los elementos necesarios para las reparaciones locativas, acudiendo a una empresa especializada que preste el servicio integral de mantenimiento. La empresa contratada deberá prestar el servicio integral de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles en Oficinas y Direcciones Territoriales a nivel nacional de acuerdo a las necesidades de la entidad.

#### Mantenimiento de Sistema de Iluminación

- Cambio de balastos quemados (todo tipo)
- Cambio de tubos de iluminación quemados (todo tipo)
- Cambio de starters quemados
- Cambio de sockets quemados
- Cambio de bombillas normales (100w o 60W a 110v)
- Cambio de reflectores y bombillas ahorradoras (todo tipo)
- Reparación de conexionado de lámparas fluorescentes, con cableado de hasta 30mt.
- Revisión y reparación de interruptores
- Cambio de interruptores dañados
- Limpieza general de lámparas, reubicación de lámparas con prolongación del cable si es necesario, cambio de interruptor sencillo, doble o triple (zonas cafetería y baños privados).

|  |   |                           |                           |
|--|---|---------------------------|---------------------------|
|  <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b> | <b>PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO</b>                       |                           | <b>CÓDIGO 710.18.10-1</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES</b>                      |                           | <b>VERSIÓN 01</b>         |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>                         |                           | <b>FECHA 27/08/2014</b>   |
| <b>ELABORÓ</b>   | <b>REVISÓ</b>   | <b>APROBO</b>             |                           |
| <b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b>  | <b>COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b> | <b>SECRETARIA GENERAL</b> |                           |

#### \*Mantenimiento Preventivo

- Revisar el buen funcionamiento de las partes eléctricas
- Suministrar los materiales, insumos, herramientas, maquinaria y equipo para cumplir con la totalidad del servicio requerido.

#### \*Mantenimiento Correctivo


- Suministrar e instalar repuestos y partes originales y genuinos que se requieran para prestar óptimamente esta clase de servicios, debidamente autorizados por el supervisor del contrato una vez se determine la necesidad de cambio.
- Retirar el equipo que requiera ser reparado en sus instalaciones cuando no pueda ser arreglado en el sitio donde se encuentre ubicado, previa autorización del Supervisor del contrato.

#### Mantenimiento de Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias:

- Revisión, limpieza y reparación de tanque de cisterna y/o fluxómetros.
- Revisión, limpieza y reparación de tanque de desagüe de lavamanos.
- Revisión, graduación y reparación de cisternas, fluxómetros y registros de acometidas.
- Cambio de empaquetaduras.
- Destape de sanitarios, orinales, lavamanos y rejillas de pisos.
- Cambio de mezcladores y llaves.
- Reparación de escapes en conexiones a la vista.
- Cambio de aparatos sanitarios como lavamanos, orinales, sanitarios, que sean necesarios por mal funcionamiento.
- Reparación, mantenimiento y cambio de registros.
- Mantenimiento de todo tipo de rejillas y/o sifones de piso y de aparatos.
- Mantenimiento y/o reposición de bizcochos para sanitarios
- Mantenimiento y/o reposición de flotadores para cisternas

#### Mantenimiento y Arreglos locativos:

- Trabajos necesarios para el replanto, desmonte y/o arreglos parciales de la construcciones o elementos existentes que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la Unidad.
- Arreglos como: pintura, arreglo de techos, pisos, goteras, cambio de tejas, entre otros.
- El lugar donde se realicen estas actividades debe permanecer completamente libre de escombros, residuos de materiales, maderas.

|  |   |                           |                           |
|--|---|---------------------------|---------------------------|
|  <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b> | <b>PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO</b>                       |                           | <b>CÓDIGO 710.18.10-1</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES</b>                      |                           | <b>VERSIÓN 01</b>         |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>                         |                           | <b>FECHA 27/08/2014</b>   |
| <b>ELABORÓ</b>   | <b>REVISÓ</b>   | <b>APROBO</b>             |                           |
| <b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b>  | <b>COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b> | <b>SECRETARIA GENERAL</b> |                           |

#### Mantenimiento a Mobiliario y Enseres:


- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de aire acondicionado, y mantenimiento preventivo y correctivo trimestral a ventiladores mecánicos tipo centrífugo.
- Realizar el plan de trabajo con las fechas estimadas de las visitas programadas.
- Garantizar que el personal enviado para los mantenimientos se encuentra debidamente capacitado y con la experticia necesaria en los sistemas de aire acondicionado y ventilación y que es personal de confianza.
- Garantizar la utilización de los materiales y herramientas que sean necesarios en el mantenimiento.
- Realizar las pruebas funcionales de los sistemas de aires acondicionados y ventilación, que se requieran.
- Realizar la limpieza, ajuste y acciones que requieran los sistemas de aire acondicionado y ventilación para un óptimo funcionamiento.
- Realizar los mantenimientos correctivos a que haya lugar.
- Dar garantía de las reparaciones realizadas.
- Revisar y reparar escritorios de madera, muebles paneles de oficina abierta, archivadores fijos, archivadores rodantes.
- Revisar y ajustar mecanismos de puertas en madera de bibliotecas y archivadores.
- Reparar desajustes en escritorios, incluido el sistema de cajonería.
- Suministrar e instalar correderas metálicas para muebles.
- Revisar y reparar sillas de rodachinas, poltronas, sillas fijas de visitantes.
- Soldar bases de sillas y poltronas.
- Cambiar rodachinas de sillas.
- Realizar las readecuaciones de muros, pisos y partes de la infraestructura física

#### Mantenimiento de Persianas horizontales, cortinas enrollables y Back out.

- Revisar todos los mecanismos y sistema mecánico: ajustes, aceitado, calibración, etc.
- Realizar el desmonte y desarme de la persiana.
- Cambiar cordón, escalerilla, freno, inclinador, bastón y cualquier otro elemento.

#### Mantenimiento de cielos rasos y techos:

- Revisar láminas de cielo raso.
- Efectuar el mantenimiento correctivo a perfilería en aluminio.
- Resanar y pintar techos bajo placa según necesidad.

|  |   |                           |                           |
|--|---|---------------------------|---------------------------|
|  <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b> | <b>PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO</b>                       |                           | <b>CÓDIGO 710.18.10-1</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES</b>                      |                           | <b>VERSIÓN 01</b>         |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>                         |                           | <b>FECHA 27/08/2014</b>   |
| <b>ELABORÓ</b>   | <b>REVISÓ</b>   | <b>APROBO</b>             |                           |
| <b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b>  | <b>COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b> | <b>SECRETARIA GENERAL</b> |                           |

#### Mantenimiento a Puertas de Vidrio, Puertas metálicas y puertas de madera.

- Revisar el sistema mecánico: ajustes, aceitado, calibración, etc.
- Soldar bisagras y otras partes y elementos en puertas.
- Revisar y ajustar bisagras metálicas en puertas metálicas de emergencia.

#### Mantenimiento a Cerrajería:


- Cambiar guardas de todo tipo de modelo existente en el mercado.
- Realizar cambios de todo tipo de chapas y cerraduras en escritorios, muebles, archivadores y puertas.
- Realizar el mantenimiento preventivo de chapas y cerraduras en todas las puertas de las dependencias.
- Realizar duplicados de llaves.

#### Mantenimiento a plantas y materas.

- Realizar el suministro y manteniendo a plantas interiores y exteriores, incluyendo sus materas, que se encuentren ubicados en las instalaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

#### Trabajos especiales:

- Realizar las enmarcaciones de cuadros, mapas y/o afiches o cualquier otra imagen que se solicite.
- El contratista deberá entregar informe de trabajos especiales a realizar, discriminando los valores por mano de obra y los costos de los materiales, los cuales deberán ser precios del mercado que la Unidad verificará aplicando los mecanismos que tenga a su disposición en el momento de presentarse la necesidad.

|  |  |   |                           |
|--|--|---|---------------------------|
|  <b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b> | <b>PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO</b>  |   | <b>CÓDIGO 710.18.10-1</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES</b> |   | <b>VERSIÓN 01</b>         |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>    |   | <b>FECHA 27/08/2014</b>   |
| <b>ELABORÓ</b>   |  | <b>REVISÓ</b>   | <b>APROBO</b>             |
| <b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b>  |  | <b>COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL</b> | <b>SECRETARIA GENERAL</b> |

## 5. AREAS DE APOYO PARA REMITIR REQUERIMIENTOS:

| INSTRUCTIVO  |   |                     |   |  |
|--|---|---------------------|---|--|
| REQUERIMIENTO  | RESPONSABLE                               | TIEMPO DE RESPUESTA | TIEMPO DE SOLUCION  | CONTACTOS  |
| 1. SOLICITAR EQUIPOS DE COMPUTO, SERVICIOS DE CONECTIVIDAD, CENTRO DE CABLEADO, ASISTENCIA TECNICA EN SISTEMAS | AREA DE TECNOLOGÍA, ALMACEN E INVENTARIOS | EN 3 DÍAS MAXÍMO    | DEPENDIENDO LA DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS QUE SE TENGA                                   | Llamando a la mesa de servicios tecnológicos, marcando el 5 en cualquier teléfono de la Unidad<br><br><a href="mailto:emma.villamizar@unidadvictimas.gov.co">emma.villamizar@unidadvictimas.gov.co</a> ,<br><br><a href="mailto:jcastillo@unidadvictimas.gov.co">jcastillo@unidadvictimas.gov.co</a> , |
| 2. UBICACIÓN SEDES, PUESTOS DE TRABAJO, SILLAS, ARREGLO Y MEJORAS DE LOS MISMOS                                | AREA ADMINISTRATIVA                       | EN 3 DÍAS MAXÍMO    | ESTA SUJETO A LOS INSUMOS QUE SE TENGAN EN EL MOMENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS | <a href="mailto:edgar.gomez@unidadvictimas.gov.co">edgar.gomez@unidadvictimas.gov.co</a><br><a href="mailto:diego.diago@unidadvictimas.gov.co">diego.diago@unidadvictimas.gov.co</a>   |
| 3. MANTENIMIENTO EN GENERAL  | AREA ADMINISTRATIVA                       | EN 3 DÍAS MAXÍMO    | ESTA SUJETO A LOS INSUMOS QUE SE TENGAN EN EL MOMENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS | <a href="mailto:diego.diago@unidadvictimas.gov.co">diego.diago@unidadvictimas.gov.co</a><br><a href="mailto:edgar.gomez@unidadvictimas.gov.co">edgar.gomez@unidadvictimas.gov.co</a>   |
| 4. PAPELERIA Y CAFETERIA   | AREA ADMINISTRATIVA                       | EN 3 DÍAS MAXÍMO    | ESTA SUJETO A LOS INSUMOS QUE SE TENGAN EN EL MOMENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS | <a href="mailto:Carolina.leon@unidadvictimas.gov.co">Carolina.leon@unidadvictimas.gov.co</a><br><a href="mailto:diana.mosquera@unidadvictimas.gov.co">diana.mosquera@unidadvictimas.gov.co</a>   |

## 6. SOLICITUD A UNA NECESIDAD DE MANTENIMIENTO AL AREA ADMINISTRATIVA


Todas las áreas\_oficinas o sedes, deben tener una persona de enlace con el área administrativa para realizar una solicitud ante alguna necesidad que requiera el área, quien deberá diligenciar la solicitud de forma digital (correo electrónico) y enviarla al correo de [diego.diago@unidadvictimas.gov.co](mailto:diego.diago@unidadvictimas.gov.co). A esta solicitud se le dará respuesta en el término máximo de tres días hábiles a partir de la fecha de solicitud.

Una vez solucionada la necesidad por parte del área administrativa, la persona de enlace de las diferentes ~~areas~~ áreas deberá diligenciar el formato de recibo a satisfacción (digital) y enviarlo al mismo correo.

## ANEXOS

### Anexo 1 Control de cambios



|  |  |  |                           |
|--|--|--|---------------------------|
|  <b>Unidad para la Atención<br/>y Reparación Integral<br/>a las Víctimas</b> | <b>PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO</b>  |  | <b>CÓDIGO 710.18.10-1</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES</b> |  | <b>VERSIÓN 01</b>         |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>    |  | <b>FECHA 27/08/2014</b>   |
| <b>ELABORÓ</b>   |  | <b>REVISÓ</b>  | <b>APROBO</b>             |
| GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL   |  | COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL | SECRETARIA GENERAL        |

| <b>Versión</b> | <b>Ítem del cambio</b> | <b>Cambio realizado</b> | <b>Motivo del cambio</b> | <b>Fecha del cambio</b> |
|----------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
|                |                        |                         |                          |                         |